สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่ง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

กรวัฒน์ ปล้องอุดม

TL 0035 L33
- 2 มิ.ย. 2558
353698

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ กรวัฒน์ ปล้อมอุดม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษ

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์)

คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ

..... ประธาน
(ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการ
(ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์)

..... กรรมการ
(ดร.กิจฐเชต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัชนีย์ ธระเสนา)
วันที่ 25 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร. กิจฐเชต ไกรวาส อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจแก้ไข และวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแบบสอบถาม รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากเพื่อนร่วมงานที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย และที่ขาดไม่ได้คือ พนักงาน บริษัท ไทย เอ็นโอ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาตอบแบบสอบถาม ซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณมารดา พี่ น้องและเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

กรวัฒน์ ปล้องอุดม

53930013: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค/ รถรับส่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

กรวัฒน์ ปล้องอุดม: ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต (THE COMPANY OF THAILAND LTD. SAID ITS QUALITY THE SHUTTLE SERVICE TO THE DEPARTMENT FOR TRANSPORT WORAWUT LIMITED) อาจารย์ควบคุมปัญหาพิเศษ: วัลลภ ศัพท์พันธุ์, Ph.D. 61 หน้า. พ.ศ. 2555.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็นโอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ตโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และช่วงเวลาทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ไทย เอ็นโอ เค ที่ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต จำนวน 276 คน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบ และ ใช้สถิติ (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างระหว่างตัวแปรทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต พบว่าพนักงานบริษัทไทย เอ็น โอ เค ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาทำงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงาน บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งหน้าที่และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

53930013: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT).

KEY WORDS: QUALITY OF SERVICE/ COMPANY SAID THAI ENGINEERING/ TRANSFER PARTNERSHIP. WORAWUT TRANSPORT.

KORAWAT PLONG-UDOM: THE COMPANY OF THAILAND LTD. SAID ITS QUALITY THE SHUTTLE SERVICE TO THE DEPARTMENT FOR TRANSPORT WORAWUT LIMITED. ADVESOR: VALLOP SUPTHPUN, Ph.D. 61 P. 2012.

This study aims to 1) the level of employees. Thai Engineering said that the quality of service delivery department for a limited partner Worawut.Transport and 2) to compare employee feedback on the quality of service.Transfer of Partnership Worawut Transport by sex, age, education.Position, income and working hours. The purpose of this research is employees. Thai Engineering said that the shuttle's Transport Partnership Worawut of 276 people.By means of computer processing and statistical analysis of frequency data. Mean, standard deviation, statistical hypothesis testing and statistical t-test for comparison.(One-way ANOVA) was found between the different variables tested LSD LSD.

The results showed that Employee feedback on the quality of the shuttle Worawut Transport Partnership as a whole was good. Considering it was also found that the understanding and compassionate service. As in No. 1, followed by the concrete. Well in the No. 2 and the final. The trust.Was good. Compared to Thai workers at the company said that the quality of service delivery partnership Worawut Transport Thai company said that employees with sex, age, level of education. And the opinion on the quality of service is no different, the company said that the Thai Engineering and the different positions. Opinion on the quality of service varies statistically significant at the .05 leval

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

สมมติฐานการวิจัย 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น 6

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 8

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 9

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทย เอ็น โอ เค 12

ข้อมูลทั่วไปห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 13

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 16

3 วิธีดำเนินการวิจัย 22

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 22

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 23

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 23

การเก็บรวบรวมข้อมูล 24

การวิเคราะห์ข้อมูล 24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล	25
4 ผลการวิจัย	26
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต	29
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมติฐาน	40
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	42
สรุปผลการวิจัย	42
อภิปรายผลการวิจัย	44
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	52
ประวัติย่อของผู้วิจัย	58

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	26
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	27
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	28
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	28
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่เข้าทำงาน	29
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	29
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	30
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	31
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)	32
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	33
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในภาพรวม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 35

14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 35

15 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 36

16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 36

17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 37

18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 38

19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 39

20 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาที่มาทำงานต่อความคิดเห็นของ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต 40

21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 40

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไทย เอ็น โอ เค สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ West Coast ประเทศสิงคโปร์ ก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 320 ล้านบาท เป็นการร่วมทุนกับ บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ญี่ปุ่นที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีสาขาอยู่ทั่วโลก โดยผลิตภัณฑ์จะผลิตจากยางสังเคราะห์และยางผสมโลหะ เพื่อนำส่งให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์และอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ เช่น Oil Seal, Valve Stem Seal, O-Ring, Radiator Gasket, Torsion Vibration Damper, Center Bearing Support, Diaphragm, Dust Cover, Rubber Boots เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย บริษัทไทย เอ็นโอ เค ประกอบด้วยโรงงานสองแห่ง แห่งแรก คือ โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 4 มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 46 ไร่ ซึ่งประกอบด้วย โรงงาน 4 โรงงาน คือ โรงงานบางปะกง 1 โรงงานบางปะกง 2 โรงงานบางปะกง 3 และโรงผสมยาง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5,700 คน โรงงานแห่งที่สองคือโรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 8 มีเนื้อที่ประมาณ 30 ไร่ ได้แก่ โรงงานพานทอง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 900 คน

เนื่องจากบริษัทไทย เอ็นโอ เค มีพนักงานจำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค เดินทางมาทำงานและในช่วงเวลาเลิกงาน บริษัทไทย เอ็นโอ เค จึงได้ จ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุทธิ์ ทรานสปอร์ต ให้มีหน้าที่รับส่งพนักงานโดยโรงงานที่นิคมอมตะนคร เฟส 4 มีรถสำหรับบริการจำนวน 18 คัน และสามารถรองรับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ได้จำนวน 900 คน โดยรถจะเริ่มรับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่เข้างานในช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 05.45-06.50 น. และรับกลับตั้งแต่ เวลา 16.55-19.35 นอกจากนั้นยังมีรถรับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่เข้างานในช่วงเวลากลางคืนตั้งแต่เวลา 17.20-17.45 และรับกลับตั้งแต่เวลา 7.10-7.30 น. โดยมีจุดรับ-ส่ง คือ บางแสน (บางแสนมหานคร) บางแสน (วงเวียนบางแสน) โรงเรียนจั่นอนุสรณ์ เซ็นทรัล รพ. ชลบุรี เฉลิมไทย บ้านบึง พนัสนิคม บ้านเอื้อ บางพลีแฟต 4 บางพลีริมคลอง บางพลี ลิฟท์แก้ว บางวัว วัดอู่ และโรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟสที่ 8 มีรถสำหรับบริการจำนวน 4 คัน และสามารถรองรับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ได้จำนวน 200 คน โดยมีจุดรับส่ง คือ บางวัว วัดอู่ เฉลิมไทย บางแสน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกใน การทำงานและถือเป็นสวัสดิการที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พึงจะได้รับ ทั้งนี้เพื่อทำให้การจราจรมีความคล่องตัวมากขึ้น เป็นการช่วยลดปัญหาการนำรถส่วนบุคคลและรถมอเตอร์ไซค์มาเอง ช่วยประหยัดน้ำมันและช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทไทย เอ็น โอ เค โรงงานที่นิคมอมตะนคร เฟส 4 จึงสนใจศึกษาว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอมตะนคร-เฟส 4 ซึ่งประกอบด้วย โรงงานบางปะกง 1 โรงงานบางปะกง 2 โรงงานบางปะกง 3 และโรงผสมยาง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของรถรับส่งอย่างไร และพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำผลศึกษาการวิจัยมานำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อจะได้แจ้งให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

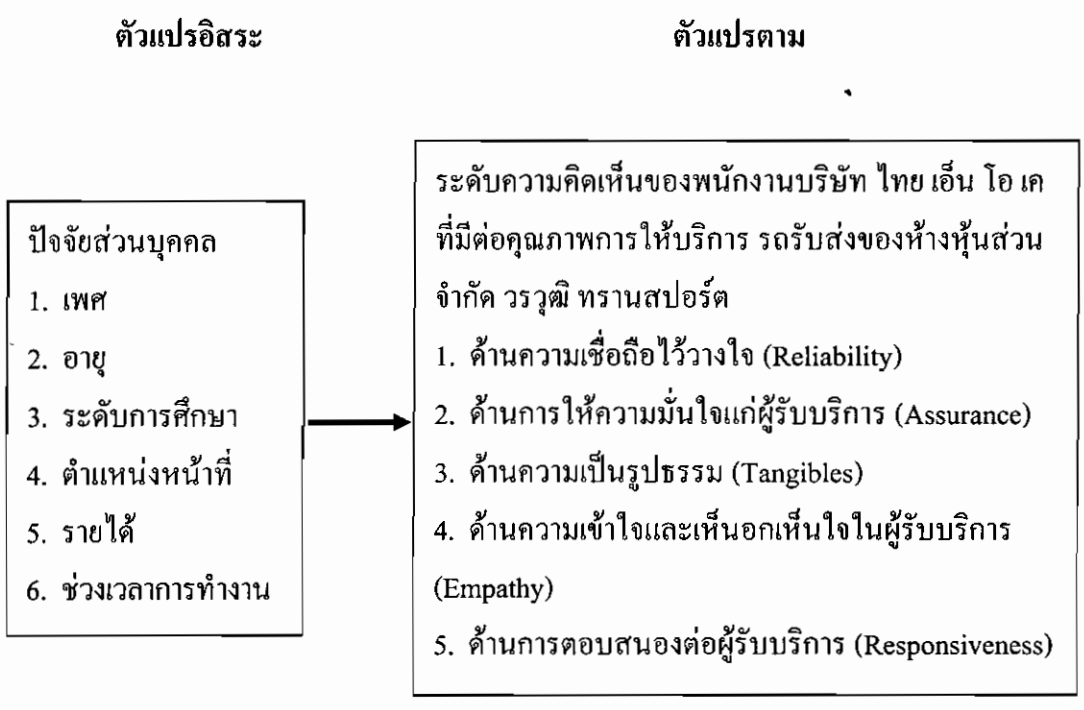
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ ช่วงเวลาทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน
5. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน
6. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีช่วงเวลาทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของพาราสุรามาน, ซีธาล และเบรรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน ทัศนา มีสุข, 2553, หน้า 12-13) และผลการศึกษาวิจัยเบื้องต้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และช่วงเวลาทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

2. ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในเบื้องต้นให้กับห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต เพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดเส้นทางเดินรถให้เพียงพอเหมาะสม การช่วยลดปัญหาการจราจรคับคั่ง เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และช่วงเวลาทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 4 ซึ่งประกอบด้วย ที่เคยใช้บริการรถรับส่งพนักงาน จำนวน 894 คน (สถิติจากฝ่ายบุคคล ปี พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลา 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 4 ซึ่งประกอบด้วย โรงงานบางปะกง 1 โรงงานบางปะกง 2 โรงงานบางปะกง 3 และโรงผสมยาง ที่ขึ้นรถรับส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ เช่น มีการตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือน และประกาศให้ผู้โดยสารทราบ มีการทำประกันภัยประเภท 1 และติดประกาศไว้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน พนักงานขับรถสามารถรับส่งพนักงานให้ถึงจุดหมายได้ทันเวลา

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง พนักงานขับรถทุกคนมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถทุกคนมีความเชี่ยวชาญในเส้นทางเดินรถ พนักงานขับรถมีการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด พนักงานขับรถมีความเต็มใจในการให้บริการแก่พนักงาน

ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น รถโดยสารทุกคันอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน ประตู หน้าต่าง พัดลม ประตู

ฉุกเฉิน ของรถโดยสารทุกคันสามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ ายในรถโดยสารมีความสะอาด ไม่อับชื้น เบาะโดยสารที่นั่งมีความมั่นคงแข็งแรง

ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเท่าเทียมกัน ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน การบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น พนักงานขับรถมีการจอดรถให้พนักงานลงได้ตามจุดที่พนักงานต้องการ พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดี มีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับผู้โดยสาร กรณีเกิดอุบัติเหตุบริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงาน

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงที พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงาน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทย เอ็น โอ เค
5. ข้อมูลทั่วไปห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

สมศรี จิวรากรนนท์ (2552 อ้าถึงใน ธีระพันธุ์ แก่นจันทร์, 2542, หน้า 8) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ทัศนคติที่อยู่ภายใต้จิตสำนึกของคนเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งใดแล้วก็จะกระทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้สึกหนึ่งของตน

ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไป จนกระทั่งถึงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบที่สุด คือ เป็นการแสดงออกถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดเฉพาะเท่านั้น ความคิดเห็นอาจเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล

ความสำคัญของความคิดเห็น

สมศรี จิวรากรนนท์ (2552 อ้างถึงใน ประสาน กำจรเมนุกูล, 2552, หน้า 9) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการสำรวจความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่คนจะแสดงความเชื่อความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยใช้เป็นคำพูด การเขียน การเน้นการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะโดยวิธีวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถามคำถามบันทึกไว้ รวบรวมเห็บข้อมูล วิธีนี้ง่ายที่สุดที่จะบอก

ความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาลักษณะเช่นไร ในอันที่จะดำเนินการต่อไป และยังกล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำ จากผู้ที่ถูกกระทำดีหรือไม่ดี อย่างไรความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับประโยชน์ ผู้กระทำในการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนะของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะสถานีโทรทัศน์จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมต่อรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ อยู่เสมอ ทำให้เจ้าของกิจการทราบถึงความต้องการ ความชอบของผู้ชม เพื่อนำมาปรับปรุงรายการให้ดีกว่าเดิม

ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็นนั้น Remmers etal, Rummel (1965) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภทคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดเชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางที่บวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง รักจนบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นประเภทนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดีที่ชอบ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น Oskamp (1977 อ้างถึงใน ฉัตรชัย ชูแก้ว, 2544) กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล
3. อิทธิพลโดยตรงของผู้ปกครอง
4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม
5. สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ

วิธีการวัดความคิดเห็น

1. วิธีของเธอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นการสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติ สูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันได้จาก ต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิด เห็นโดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน -ขี้เกียจ

4. วิธีของลิเคิร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นการสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือ ไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ + 2, +1, 0, 1, 2 เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของคำว่า "บริการ" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือการรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล

ระมิด ฝ่ายรีย์ (2530, หน้า 229) ให้นิยามไว้ว่าการบริการ คือกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่มนุษย์

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งเป็นส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

พิมลจรรย์ นามวัตน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299 อ้างถึงใน กุลธน ธนาพงศธร, 2528) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

ลักษณะของงานบริการ (ภัทรวุฒิ อุตภิระ, 2544, หน้า 18)

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลา ใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1992) สมิธและฮูสตัน (Smith & Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552, หน้า 109)ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิส และบูม (Lewis & Bloom, 1983 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552, หน้า 109) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 17 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552, หน้า 109) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988, p. 15 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552, หน้า 110) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่าความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการโยปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองต่อตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่งพาราสุรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 41-50 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 17-18) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์การตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจ ให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ได้รับและติดใจใช้บริการก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

ซีเทมล์, พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของพาราสุรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่พบว่า คุณภาพการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "Servqual" (Service Quality) ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นเดียวกัน เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า "Rater" ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบิการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้

คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มิสามารถละเลยได้ ซึ่งหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทย เอ็น โอ เค

บริษัท ไทย เอ็นโอ เค สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ West Coast ประเทศสิงคโปร์ Thai N.O.K. ก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 320 ล้านบาท เป็นการร่วมทุนของ N.O.K. JAPAN ตั้งอยู่ที่ 1-12-15 ShibaDaimon, Minato-ku, Tokyo, Japan Zip-code: 105-8585 เป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีสาขาอยู่ทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นในญี่ปุ่นซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ และ ในทวีป อเมริกา ได้แก่ สหรัฐอเมริกา บราซิล ในทวีปยุโรป สหราชอณาจักร เยอรมันนี สำหรับในเอเชีย นอกจากประเทศญี่ปุ่น ยังมีสำนักงานใหญ่ในส่วนภูมิภาคเอเชียที่ประเทศสิงคโปร์ และฐานการผลิตในอินโดนีเซีย (NIN) เวียดนาม (VNN) ไทย (TNC) จีนและสาธารณรัฐเกาหลีและบริษัทที่ญี่ปุ่น (NOK) เป็นต้นแบบ ในการผลิตออยซิล ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อพ.ศ. 2482 เป็นบริษัทอันดับหนึ่งที่ผลิต โอริง และออยซิล ที่ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ และในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในประเทศไทยประกอบด้วยโรงงานสองแห่งคือโรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 4 และ โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 8 โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทย เอ็นโอ เค จำกัด ผลิตจากยางสังเคราะห์และยางผสมโลหะ เพื่อนำส่งให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์และอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ เกือบทุกบริษัท และผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทย เอ็นโอ เค ได้รับใบรับรองคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 และด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2004

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ไทย เอ็นโอ เค ก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2531 มีพนักงาน 4,270 คน (พฤศจิกายน 2551) มีผลิตภัณฑ์ คือ Oil Seal, Valve Stem Seal, O-Ring, Radiator Gasket, Torsion Vibration Damper, Center Bearing Support, Diaphragm, Dust Cover, Rubber Boots เป็นต้น

โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 4

โรงงานบางประกง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 46 ไร่ มีโรงงานทั้งสิ้น 4 โรงงาน คือ โรงงานบางปะกง 1 โรงงานบางประกง 2 โรงงานบางประกง 3 และโรงผสมยาง

โรงงานบางประกง 1 ก่อตั้งเมื่อเดือนสิงหาคม ปี 2544 บนเนื้อที่ประมาณ 5.5 ไร่ ผลิตชิ้นส่วนที่เป็นออยซิล ซึ่งมีส่วนประกอบอื่น ๆ นอกจากยาง เช่น Metal Case, Spring, Teflon เป็นต้น

โรงงานบางประกง 2 ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนพฤษภาคม ปี 2546 บนเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ ผลิตชิ้นส่วนที่เป็นชิ้นส่วนด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมยานยนต์ เช่น Center Bearing Support, SLB, SPTS, CV เป็นต้น

โรงงานบางประกง 3 ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2547 บนเนื้อที่ประมาณ 7 ไร่ ผลิตชิ้นส่วนเฉพาะยาง (Rubber) ประเภท Diaphragm, Radiator Gasket, Camera Seal, Other Rubber Only, Silicone, Connector Packing, Boot, Dust Cover เป็นต้น

โรงงานผสมยาง ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2548 บนเนื้อที่ประมาณ 4 ไร่ รับผิดชอบในส่วนกระบวนการผลิตยางสังเคราะห์ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ในกลุ่มบริษัท ไทย เอ็น โอ เค จำกัด

โรงงานที่นิคมอมตะนคร-เฟส 8

โรงงานพานทอง ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม ปี 2551 บนเนื้อที่ประมาณ 30 ไร่ ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้แก่ Float Valve (FV): หรือเรียกอีกอย่าหนึ่งว่า "เข็มลูกลอย" เป็นชิ้นส่วนในคาร์บูเรเตอร์ ทำหน้าที่ควบคุมปริมาณน้ำมันในคาร์บูเรเตอร์ ที่ใช้ในเครื่องยนต์ขนาดเล็ก ส่วนประกอบหลักคือ ยางกับอลูมิเนียม และการหล่อเหล็กขึ้นรูป

ข้อมูลทั่วไปห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ตั้งอยู่เลขที่ 302/24 ซอยพึ่งมี 50 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรงเทพฯ ได้ดำเนินกิจการรถโดยสารไม่ประจำทางหรือรถบัสรับ-ส่งพนักงาน มาแล้วเป็นเวลา 24 ปี โดยมุ่งเน้นในธุรกิจด้านบริษัท โรงงาน อุตสาหกรรม และการท่องเที่ยวในประเทศไทยห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ตั้งอยู่เลขที่ 302/24 ซอย พึ่งมี 50 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรงเทพฯ จดทะเบียนในนาม นายวรวุฒิ งามขำ ได้ดำเนินกิจการรถโดยสารไม่ประจำทางหรือรถบัส รับ-ส่ง โดยมุ่งเน้นในธุรกิจด้าน บริษัทโรงงาน อุตสาหกรรม และ การท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการบริหารโดยบุคลากรที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญเส้นทางอย่างดี จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการสมกับมืออาชีพด้านการเดินรถต่อไปมีการบริหารโดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญเส้นทางอย่างดี จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการสมกับมืออาชีพด้านการเดินรถต่อไป

กฎระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ทางบริษัท ไทย เอ็น โอ เค จึงออกกฎระเบียบข้อบังคับการทำงานขึ้นเพื่อยึดปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

1. ความเร็ว ทางบริษัท ฯ กำหนดความเร็วของการขับรถให้ทางผู้ประกอบการ ขับไม่เกิน 80 กม./ ชม.และขับรถตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อความปลอดภัย

2. เวลา พนักงานขับรถต้องขับรถให้ตรงเวลา คือส่งพนักงานก่อนเวลาเข้างาน 30 นาที และมารับพนักงานก่อน 30 นาที

3. เปิด-ปิดประตู พนักงานขับรถจะต้องจอดรถให้สนิทและชิดซ้ายก่อน เปิด-ปิดประตูให้พนักงานขึ้นหรือลงรถ

4. โทรศัพท์ เพื่อความปลอดภัย ห้ามพูดคุยโทรศัพท์ในระหว่างขับรถเป็นอันขาด หรือมีเหตุฉุกเฉิน ต้องใช้อุปกรณ์เสริมด้วยทุกครั้ง

5. การดูแลรถ พนักงานขับรถจะต้องตรวจตราดูแลสภาพรถให้เรียบร้อยว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่หากพบสิ่งผิดปกติจะต้องรีบแจ้งให้ผู้ประกอบการของตนโดยเร็ว และแจ้งให้ทราบถึงความผิดปกติของรถด้วย

6. การตรวจสภาพรถ ต้องตรวจเช็คเครื่องยนต์, ช่วงล่าง, สีรถ, ยางรถยนต์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

7. ความสะอาด การทำความสะอาดรถต้องทำทั้งภายในและภายนอกให้เรียบร้อยก่อนเป็นอันดับแรก

8. การรับพนักงาน ให้พนักงานขับรถ รับพนักงานตามจุดที่บริษัทกำหนดไว้ให้

9. การปฏิบัติงาน พนักงานขับรถทุกคนจะต้องทำงานได้ทั้งในวันทำงานตามปกติ (วันจันทร์-วันศุกร์) และจะต้องปฏิบัติงานในวันหยุดได้ (วันเสาร์-วันอาทิตย์) ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ ให้ทำการแจ้งผู้ประกอบการ

10. สมุดบันทึก พนักงานขับรถทุกคนจะต้องจดบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงรักษารถบริษัท ฯ ที่ตนขับอยู่เสมอ

11. การหยุดงาน พนักงานขับรถจะต้องแจ้งผู้ประกอบการทราบล่วงหน้า 2 วัน ในการหยุดงาน

12. การแต่งกาย ให้พนักงานทุกคนแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย (ชุดฟอร์มของบริษัท ฯ) และรองเท้าหนังหุ้มส้นห้ามใส่รองเท้าแตะมาปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด

13. การพูดจา ให้พนักงานขับรถทุกท่านใช้คำพูดสุภาพต่อพนักงาน

14. การสูบบุหรี่ ให้สูบบุหรี่ในที่ให้สูบตามจุดที่กำหนดไว้ให้สูบบุหรี่

15. ข้อที่พึงปฏิบัติ

15.1 พนักงานขับรถจะต้องพกบัตรประชาชนและใบขับขี่ติดตัวเสมอ

15.2 พนักงานขับรถต้องให้ความร่วมมือกับบริษัท ฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงการร่วมมืออย่างพร้อมเพียงในการประชุมพนักงานทุกครั้ง

15.3 พนักงานขับรถจะต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาท และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยต้องพักผ่อนให้เพียงพอ และเตรียมร่างกายให้พร้อมที่จะขับรถสำคัญ หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ยินยอมให้บริษัทฯดำเนินการลงโทษตามกฎระเบียบการทำงานของบริษัทฯทุกประการ โดยไม่มีข้อเรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

มาตรฐานด้านผู้ประกอบการ

1. ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งและมีประสบการณ์ด้านการขนส่งไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ต้องมีรถบัส45-50 ที่นั่ง อยู่ในความดูแล อย่างน้อย 20 คัน และมีรถสองแถวในความดูแล 10 คัน
3. รถทุกคันต้องทำประกันภัยชั้น 1 และทำ พรบ. ตามที่กฎหมายกำหนด
4. ผู้ประสานงานต้องติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง
5. มีแฟ้มประวัติพนักงานขับรถข้อมูลปัจจุบันหนึ่งชุดและให้ผู้ว่าจ้างอีกชุด
6. มีรถตลอดเวลาเมื่อมีการเรียกใช้
7. มีการตรวจเช็คสภาพรถทุก 1 เดือน โดยส่งให้ผู้ว่าจ้าง 1 ชุด
8. มีการเช็คความพร้อมของพนักงานขับรถทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน
9. มีคู่มือประวัติการซ่อมบำรุงประจำรถ ผู้ว่าจ้างขอดูได้ตลอดเวลา
10. ต้องจัดให้มีการตรวจสารเสพติด และสรุปให้ผู้ว่าจ้างทุก ๆ เดือน
11. มีการซุ่มเป่าแอลกอฮอล์

มาตรฐานด้านพนักงานขับรถ

1. ต้องมีใบอนุญาตขับขี่ ชนิดที่ 3 หรือ 4 มีอายุ 3 ปีขึ้นไปนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต
2. มีสัญชาติไทย อายุ ตั้งแต่ 25-55 ปี
3. มีความรู้และสามารถ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
4. ไม่เป็นผู้ที่มีร่างกายพิการจนเป็นเหตุที่ว่าไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
5. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
6. ไม่เป็นผู้ติดสุราเมาหรือยาเสพติดให้โทษ
7. ไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่
8. ไม่เป็นผู้เคยถูกควบคุมตัว เพราะมีพฤติกรรมเป็นภัยต่อสังคม
9. แต่งกายสุภาพ สะอาด

9.1 เสื้อเชิ้ตคอพับหรือเสื้อซาฟารี กางเกงขายาว (ตามแบบฟอร์มของบริษัทผู้ประกอบการ)

6.2 รองเท้าหุ้มข้อหรือหุ้มส้น

10. ติดบัตรประจำตัวพนักงานทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงาน
11. ปฏิบัติตามกฎจราจรและข้อกำหนดของการว่าจ้างอย่างเคร่งครัด
12. ต้องวิ่งเส้นทางเดินรถตามที่ บริษัท ฯ กำหนดเท่านั้น

มาตรฐานด้านตัวรถรับส่งพนักงาน (รถบัส)

1. รถต้องได้มาตรฐานตามกรมการขนส่ง กว้างxยาวxสูง เท่ากับ
2. มีป้ายสายรถที่ทางบริษัทกำหนดโดยขนาดป้าย 40X60 ซม.
3. มีพัดลมติดหลังคาและสามารถให้ความเย็นทั่วทุกที่นั่งภายในห้องโดยสาร
4. รถต้องมีที่นั่ง 45-50 ที่นั่งและเบาะรถต้องอยู่สภาพที่ดี
5. มีทีวี เครื่องเล่น VCD ดูหนังฟังเพลง
6. ไฟหน้า ไฟเลี้ยว ที่ปัดน้ำฝนใช้งานได้ปกติ
7. มีถังดับเพลิง
8. ประตูอัตโนมัติ หน้า-หลังใช้งานได้ปกติ
9. พื้นรถมีความมั่นคงแข็งแรง ไม่มีกลิ่นภายนอกลอดเข้ามาในรถ
10. มีป้ายชื่อ พนักงานขับรถ เลขทะเบียนรถ เบอร์โทรฉุกเฉิน
11. มีป้ายจำกัดความเร็ว (กำจัดความเร็วไม่เกิน 80 กม./ ชม.)
12. ล้อรถที่อยู่ในสภาพที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ใกล้เคียงกับคุณภาพความพอใจของผู้ใช้บริการของรถโดยสารไม่ประจำทาง ดังนี้

วราลักษณ์ เศรษฐกิจเสถียง (2545) ศึกษาแนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งด้วยรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 3 กลุ่มตัวอย่างคือ 1. พนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่า 3. ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-50 ปี สำเร็จการศึกษา มีสถานภาพสมรส มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินเดือนที่บริษัทจ้างเฉลี่ยเดือนละ 3,100-6,000 บาท และมีเบี้ยเลี้ยง 400-2,000 บาท เรียนรู้วิธีการขับรถด้วยตนเอง มีประสบการณ์ประกอบอาชีพโดยสารไม่ประจำทางระหว่าง 6-10 ปี และเคยเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานมา 2-3 ครั้ง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากรายได้น้อย เวลาทำงานโดยเฉลี่ย 6-10 ชั่วโมงต่อวัน และมีวันหยุด 2-4 วันต่อเดือน สำหรับประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ พบว่าส่วนใหญ่เคยประสบอุบัติเหตุ และไม่คาดเข็มขัดนิรภัย สำหรับการดูแลและการบำรุงรักษารถส่วนใหญ่

พบว่าการตรวจและการดูแลรถด้วยตัวเอง และให้ความเห็นต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากอุปกรณ์บกพร่องส่วนใหญ่ เกิดจากเบรกชำรุด และยางแตก สำหรับความคิดเห็นของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางที่มีต่อสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในระดับมากที่สุดคือ 1. การขับขี่เร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด 2. ขับรถตัดหน้าระยะกระชั้นชิด และสาเหตุรองลงมาในระดับมาก คือ 1. ความประมาท 2. การแซงคนอื่นรถอื่นในที่คับขัน 3. การดื่มสุรา 4. การหลับในเนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะแนวทางในการลดอุบัติเหตุที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจเช่า มีความสอดคล้องกับพนักงานขับรถ คือ พนักงานขับรถควรพักผ่อนเพียงพอ ควรมีการตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์ ควรหลีกเลี่ยงการดื่มแอลกอฮอล์และสารเสพติด ควรศึกษาเส้นทางก่อนออกเดินทาง และผู้ประกอบการควรจัดโปรแกรมการเดินทางที่เหมาะสมให้กับพนักงานขับรถโดยการสลับโปรแกรมการเดินทางระหว่างระยะสั้นและระยะยาว ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการลดอุบัติเหตุโดยการจัดทำฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของพนักงานขับรถ เพื่อผู้ประกอบการสามารถรับคำปรึกษาและใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับประเมินการรับพนักงานขับรถ รวมถึงจัดตั้งหน่วยบริการตรวจเช็คสภาพยายพาหนะและกระตุ้นเตือนพนักงานขับรถให้เพิ่มความระมัดระวังขณะขับรถในบริเวณที่มีความเสี่ยงสูง ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกการใช้รถใช้ถนนที่ถูกต้องตั้งแต่วัยเด็ก

สุทธิ ณ ลำพูน (2547) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ และด้านบริการอื่น ๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนจำนวน 24,812 ราย ที่นำรถยนต์มาใช้บริการตรวจสภาพรถยนต์ ในสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) เอกชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ณ สิ้นปี 2546 โดยกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณ (ตารางสำเร็จ) ของยามาเน่ (Yamane, 1973) ให้มีความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05 และใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (accidental sampling) จำนวน 394 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากอาชีพระหว่าง 15,001-30,000 บาท และประเภทรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการเป็นรถกระบะ ข้อมูลระดับสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) รวม 4 ด้าน พบว่าด้านผู้ให้บริการในภาพรวมเห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการในภาพรวมเห็นว่าเหมาะสมมาก ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ให้บริการในภาพรวมเห็นว่าเหมาะสมมาก และด้านบริการอื่น ๆ ในภาพรวมเห็นว่าเหมาะสมมาก ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ของผู้ใช้บริการสถาน

ตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ใน 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการเป็นระบบและรวดเร็ว มีที่พักรอคอยระหว่างการมาใช้บริการ และมีเครื่องมือเพียงพอต่อการบริการลูกค้า สำหรับผลการการทดสอบสมมติฐานเมื่อเปรียบเทียบผลของการสอบถามความเห็นสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทรถยนต์ที่เข้ามารับบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ชลมัย เอกอรุณ (2549) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและข้อมูลทั่วไปของบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานแผนกจัดซื้อ แผนกตรวจสอบคุณภาพ และแผนกคลังสินค้า ที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งเคมีภัณฑ์ จำนวน 102 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้สอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกคลังสินค้า มีอายุงานระหว่าง 1-6 ปี และข้อมูลของบริษัทพบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินงาน 20 ปี ขึ้นไป อยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 50-200 ล้านบาท ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากผลการเปรียบเทียบพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนก แตกต่างกัน มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อมูลทั่วไปของบริษัท ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินงาน สถานที่ตั้งของบริษัท และทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกัน มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิวัฒน์ พิทูรโอฬาร (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการประมวลข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 41.5 มีสถานภาพสมรส

ร้อยละ 47.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 35.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 30.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 34.0 การใช้บริการของผู้ใช้บริการประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัทนครชัยแอร์ ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อเดินทางกลับบ้าน ร้อยละ 38.3 เลือกช่วงเวลาในการเดินทาง 21.01-24.00 น. ร้อยละ 29.0 วิธีในการซื้อตั๋วและจองตั๋วโดยสารที่สถานี นครชัยแอร์ ร้อยละ 67.3 การรับส่งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาของบริษัทโดยทางสถานี นครชัยแอร์ ร้อยละ 60.3 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศ พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สำหรับความสัมพันธ์ในแต่ละด้านการบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยที่ความสัมพันธ์ในด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริการ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

พจมาส จันทร์เครื่อง (2550) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านราคา และด้านบริหารจัดการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่ใช้บริการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด ตัวแทนที่ต้องสำรวจจำนวน 300 ราย และได้รับกลับคืนมาจำนวน 296 ราย ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบค่า t-test และ F-test ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบด้วยวิธีการทดสอบแอลเอสดีของฟิชเชอร์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับปานกลางมีการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่มากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการบรหารจัดการ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านราคาเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยของประชาชนทั้ง 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานะภาพทางครอบครัวและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพศ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จุฬพัฒน์ ช่างสมบูรณ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการและคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นการ

สำรวจข้อมูลพนักงานด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมติฐาน ได้แก่ One-way ANOVA และ Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.17 ในการประมวลผลผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน เพศ ชาย ที่มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และตำแหน่งปฏิบัติงาน จัดซื้อ ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับโรงงานลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการพนักงานที่เลือก การผลิตผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ความคิดเห็นด้านทุนจดทะเบียนพนักงานที่เลือกทุนจดทะเบียน 10,000,001-50,000,000 บาท มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 ความคิดเห็นด้านประเทศร่วมทุน พนักงานที่เลือกไทย มีจำนวน 63 ราย คิดเป็น ร้อยละ 33.2 ความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของข้อมูลโดยภาพรวมทุกด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากรให้บริการคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด คุณภาพการให้บริการ เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน และมีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศในด้านราคา และด้านบุคลากรให้บริการ แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการและคุณภาพการให้บริการ เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ คุณภาพการให้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน และมีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เครื่องอัดอากาศในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา แตกต่างกัน ตำแหน่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการคุณภาพการให้บริการ เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันประเภทโรงงาน มีความคิดเห็นต่อ ผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันประเภทโรงงาน ทุนจดทะเบียน และประเทศร่วมทุนมีความคิดเห็นต่อราคา ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านราคา เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ประเทศร่วมทุนมีความคิดเห็นต่อ การส่งเสริมการตลาด

ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านราคาเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ประเภทโรงงานและประเทศร่วมทุน มีความคิดเห็นต่อ บุคลากรให้บริการ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านราคา เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันประเภทโรงงานและทุนจดทะเบียน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านราคา เครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

ทัศนา มีสุข (2553) ทำการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้งานบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดนสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล" มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวลและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล ประชากรวิจัยคือ ผู้ใช้บริการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ t-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางของบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล ที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล ที่มีระดับการศึกษาและองค์กร (อาชีพ) แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และช่วงเวลาทำงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต จำนวน 894 คน (สถิติจากฝ่ายบุคคล ปี พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต จำนวน 276 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มารอขึ้นรถตอนเช้าและในตอนเย็น ซึ่งสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้

จากสูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดยกำหนดให้ n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากร

e = erro ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง.จ.ชลบุรี 20131

วิธีการคำนวณ

$$n = \frac{894}{1+ 894\ (.05)^2}$$

$$N = 275.93$$

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 276 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต โดยแบบสอบถาม 1 ชุด จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่วัดระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 17 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็นการบริการคุณภาพการให้บริการจากนั้นได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความคลอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนของคำถาม เพื่อให้ได้คำถามที่สามารถสื่อสาร

353698

ความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1 ดร. วัลลภ ศัพท์พันธ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

3.2 ดร. กิจฐเชต ไกรวาส อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

3.3 ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่ม พนักงานบริษัท SAGA จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อถือได้ของ (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .902 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาจะแบ่งเป็นสองส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลที่วัดระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

2. เก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มารอรถในช่วงเช้ามาทำงานและในช่วงเย็นหลังเลิกงาน

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 276 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 276 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ และช่วงเวลาทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) และ (*SD*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาจัดลำดับตามค่าเฉลี่ย

3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้ค่า t-test และ One-way ANOVA โดยใช้ตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และกรณีพบว่าแตกต่างใช้การทดสอบของเชฟเฟ่

4. วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงของคะแนน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากสูตร นำค่าสูงสุดคือ 5 ลบ ด้วย ค่าต่ำสุด คือ 1 และหารด้วยจำนวนช่วง คือ 5 จึงได้ค่าความกว้างของช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

นำมาแบ่งออกเป็น 4 ช่วงชั้น

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

1.00-1.75	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี
1.76-2.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
2.51-3.25	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
3.26-4.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัย "ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต" มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ ช่วงเวลาทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ตจำนวน 276 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	122	44.20
หญิง	154	55.80
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.80 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.20

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	66	23.91
20-30 ปี	99	35.87
31.40 ปี	79	28.63
41-50 ปี	18	6.52
50 ปีขึ้นไป	14	5.07
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 35.87 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.63 และลำดับสุดท้ายคืออายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.07

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	171	61.98
อนุปริญญา/ ปวส.	27	9.78
ปริญญาตรี	71	25.72
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.54
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 61.98 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.72 และลำดับสุดท้ายคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.54

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานฝ่ายผลิต	179	64.85
พนักงานประจำสำนักงาน	40	14.49
ผู้บริหาร	20	7.25
แม่บ้าน	21	7.61
พนักงานขับรถ	16	5.80
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ส่วนใหญ่คือพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 64.85 รองลงมาคือ พนักงานประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานขับรถ คิดเป็นร้อยละ 5.80

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	4	1.45
10,000-15,000 บาท	207	75.00
15,001-20,000 บาท	42	15.22
20,001-25,000 บาท	3	1.09
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	20	7.24
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.52 และลำดับสุดท้ายคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.09

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่เข้าทำงาน

ช่วงเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานช่วงเช้า	142	51.45
ทำงานช่วงดึก	134	48.45
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ส่วนใหญ่เข้าทำงานช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 51.45 และ ทำงานช่วงดึก คิดเป็นร้อยละ 48.45

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น				$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือน	86 (31.16)	102 (36.96)	56 (20.29)	32 (11.59)	2.88	.98	ดี	3
2. รถรับส่งทำประกันภัยชั้น 1	71 (25.73)	121 (43.84)	69 (25.00)	15 (5.43)	2.90	.85	ดี	2
3. พนักงานขับรถสามารถรับส่งพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย	66 (23.91)	144 (52.18)	40 (14.49)	26 (9.42)	2.91	.87	ดี	1
รวม					2.90	.53	ดี	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.90, *SD* = .53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถสามารถ

รับส่งพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.91, *SD* = .87) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ รถรับส่งทำประกันภัยชั้น 1 อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.90, *SD* = .85) และอันดับสุดท้ายคือ มีการตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือนอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.88, *SD* = .98)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น				$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการ	50 (18.12)	169 (61.23)	51 (18.48)	6 (2.17)	2.95	.67	ดี	2
2. พนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถ	43 (15.58)	133 (48.19)	61 (22.10)	39 (14.13)	2.65	.91	ดี	4
3. พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด	60 (21.74)	143 (51.81)	50 (18.12)	23 (8.33)	2.87	.85	ดี	3
4. พนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงาน	86 (31.16)	111 (40.22)	65 (23.55)	14 (5.07)	2.97	.87	ดี	1
	รวม				2.86	.41	ดี	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.86, *SD* = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.97, *SD* = .87) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.95, *SD* = .67) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.65, *SD* = .91)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น				$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รถทุกคันอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน	78 (28.26)	124 (44.93)	60 (21.74)	14 (5.07)	2.96	.84	ดี	2
2. ประตู หน้าต่าง พัดลม ประตูฉุกเฉิน ของรถโดยสารทุกคันสามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ	79 (28.62)	141 (51.09)	40 (14.49)	16 (5.80)	3.03	.82	ดี	1
3. ภายในรถรับส่งสะอาดไม่อับชื้น	68 (24.64)	138 (50.00)	49 (17.75)	21 (7.61)	2.92	.85	ดี	4
4. เบาะรถรับส่งอยู่ในสภาพแข็งแรงมั่นคง	60 (21.74)	149 (53.99)	59 (21.38)	8 (2.90)	2.95	.74	ดี	3
	รวม				2.96	.39	ดี	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการให้ความความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.96, *SD* = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประตู หน้าต่าง พัดลม ประตูฉุกเฉิน ของรถรับส่งทุกคันสามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.03, *SD* = .82) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา รถทุกคันอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.96, *SD* = .84) และอันดับสุดท้ายคือ ภายในรถรับส่งสะอาดไม่อับชื้นอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.92, *SD* = .85)

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น				$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานขับรถการจอดรถให้พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ลงได้ตามจุดที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ต้องการ	92 (33.33)	116 (42.03)	41 (14.86)	27 (9.78)	2.99	.94	ดี	1
2. พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค	77 (27.90)	124 (44.93)	61 (22.10)	14 (5.07)	2.96	.84	ดี	2
3. การเกิดอุบัติเหตุบริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค	68 (24.64)	145 (52.54)	45 (16.30)	18 (6.52)	2.91	.86	ดี	3
รวม					2.97	.52	ดี	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการให้ความความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.97, *SD* = .52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถมีการจอดรถให้พนักงานลงได้ตามจุดที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ต้องการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.99, *SD* = .94) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดีมีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.96, *SD* = .84) และอันดับสุดท้ายคือ กรณีเกิดอุบัติเหตุบริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.91, *SD* = .86)

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	จำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็น				$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พ่นักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา	74 (26.81)	120 (43.48)	65 (23.55)	17 (6.16)	2.91	.86	ดี	3
2. พนักงานขับรถรับส่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงที	63 (22.83)	153 (55.43)	45 (16.30)	15 (5.43)	2.96	.78	ดี	2
3. พนักงานขับรถรับส่งกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค	73 (26.45)	131 (47.46)	64 (23.19)	8 (2.90)	2.97	.78	ดี	1
รวม					2.95	.45	ดี	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.95, *SD* = .45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถรับส่งกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.97, *SD* = .78) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานขับรถรับส่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงทีอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.96, *SD* = .78) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.91, *SD* = .86)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิทรานสปอร์ต ในภาพรวม

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	$\overline{X}$	*SD*	แปลความ	ลำดับ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	2.90	.53	ดีมาก	4
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	2.86	.41	ดีมาก	5
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	2.96	.39	ดี	2
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	2.97	.52	ดี	1
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.95	.45	ดี	3
รวม	2.93	.21	ดี	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.93, *SD* = .21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =2.97, *SD* = .52) เป็นลำดับที่ 1

2. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.96, *SD* = .39) เป็นลำดับที่ 2

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.95, *SD* = .45) เป็นลำดับที่ 3

4. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.90, *SD* = .53) เป็นลำดับที่ 4

5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Reliability) พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 2.86, *SD* = .41) เป็นลำดับที่ 5

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดวรวุฒิ ทรานสปอร์ต

เพศ	จำนวน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	*Sig.*	*t*	*Sig.* (2-tailed)
ชาย	122	2.92	.215	.314	.576	-.541	.589
หญิง	154	2.93	.201				

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ความแปรปรวน	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	.066	4	.016	.381	.822
ภายในกลุ่ม	11.712	271	.043		
รวม	11.777	275			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ความแปรปรวน	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	.115	3	.038	.897	.443
ภายในกลุ่ม	11.662	272	.043		
รวม	11.777	275			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษาต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ความแปรปรวน	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	.453	4	.113	2.708	.031
ภายในกลุ่ม	11.325	271	.042		
รวม	11.777	275			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด

วรวุทธิ์ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดวรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตำแหน่ง	$\overline{X}$	พนักงานฝ่ายผลิต	พนักงานประจำสำนักงาน	ผู้บริหาร	แม่บ้าน	พนักงานขับรถ
พนักงานฝ่ายผลิต	2.93		.760*	.0128	.1302*	.0106
พนักงานประจำสำนักงาน	2.95			-.0632	.0541	-.0654
ผู้บริหาร	2.75				.1174	-.0022
แม่บ้าน	2.43					-.1196
พนักงานขับรถ	2.88					

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ บริการรถรับส่ง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิตกับแม่บ้าน

คู่ที่ 2 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิตกับพนักงานประจำสำนักงาน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดวรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ความแปรปรวน	*SS*	*df*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	.465	4	.116	2.788	.027
ภายในกลุ่ม	11.312	271	.042		
รวม	11.777	275			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

รายได้	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.50		.1974	.2836*	.1127	.1971
10,001-15,000 บาท	2.92			.0862*	-.0847	-.0004
15,001-20,000 บาท	2.67				-.1709	-.0866
20,001-25,000 บาท	2.67					.0843
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	2.75					

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท
กับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

คู่ที่ 2 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท
กับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

สมมติฐานที่ 6 พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีช่วงเวลาทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาที่มาทำงานต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ช่วงเวลา	จำนวน	$\overline{X}$	*SD*	*F*	*Sig.*	*t*	*Sig.*(2-tailed)
เช้า	142	2.92	.196	1.883	.171	-.802	.423
ดึก	134	2.94	.218				

จากตารางที่ 20 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาที่มาทำงานต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่ทำงานช่วงเวลาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดวรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 21 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีช่วงเวลาทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต เนื่องจากบริษัทไทย เอ็นโอ เค มีบริษัท ไทย เอ็น โอ เค จำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาที่บริษัท ไทย เอ็น โอ เค เดินทางมาทำงานและในช่วงเวลาเลิกงานบริษัท ไทย เอ็นโอ เค เล็งเห็นความสำคัญในการเดินทางของบริษัท ไทย เอ็น โอ เค จึงได้จ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ให้มีหน้าที่รับส่งบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ว่าอยู่ในระดับใด และบริษัท ไทย เอ็น โอ เค มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไรบ้างต่อคุณภาพการบริการ เพื่อจะได้นำผลศึกษาการวิจัยมานำเสนอต่อผู้บริหารและนำผลศึกษาการวิจัยนั้นแจ้งให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปโดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และช่วงเวลาทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต จำนวน 276 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มาใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 179 คน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และส่วนใหญ่จะทำงานช่วงเช้า จำนวน 142 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

ผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับดี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี

1. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถมีการจอดรถให้พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ลงได้ตามจุดที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ต้องการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดี มีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ กรณีเกิดอุบัติเหตุ บริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดี

2. ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประตูหน้าต่าง พัดลม ประตูฉุกเฉิน ของรถโดยสารทุกคันสามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ อยู่ในระดับดีเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ รถโดยสารทุกคันอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ ภายในรถโดยสารมีความสะอาด ไม่อับชื้นอยู่ในระดับดี

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถรับส่งกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดีเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถรับส่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงทีอยู่ในระดับดี และ อันดับสุดท้ายคือ พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับดี

4. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถสามารถรับส่งพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือรถรับส่งทำประกันภัยชั้น 1 อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ มีการตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือนอยู่ในระดับดี

5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค อยู่ในระดับดีเป็น

อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุทธิ์ ทรานสปอร์ต พบว่า

1. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่ง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

3. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

4. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ประจำสำนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี แต่พนักงานฝ่ายผลิตมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก

5. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี แต่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก

6. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีช่วงเวลาทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านความเห็นอกเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับดี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

อยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทัศนา มีสุข (2553) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดนสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดอาร์ อาร์ ที แทรเวล จำนวน 385 คน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี พนักงานขับรถสามารถรับส่งพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย และ รถรับส่งทำประกันภัยชั้น 1 มีการตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือนทำให้พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่ พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการและพนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถทั้งนี้อาจเป็นเพราะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอุปกรณ์ภายในรถรับส่งประตู หน้าต่าง พัดลม ประตูฉุกเฉิน ของรถรับส่งทุกคันสามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ รถทุกคันอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน ภายในรถรับส่งสะอาด

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขับรถมีการจอดรถให้พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เคลงได้ตามจุดที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เคต้องการ พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดี มีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค และ กรณีเกิดอุบัติเหตุบริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขับรถรับส่งกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค พนักงานขับรถรับส่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงที พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา

การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าไม่ว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ผู้มารับบริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ต่างก็ได้รับการบริการ

จากพนักงานขับรถผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทัศนา มีสุข (2553) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้งานบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดอาร์ อาร์ ที แทรเวล จำนวน 385 คนพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ผู้มารับบริการจะมีอายุช่วงใดก็ตามต่างก็ได้รับการบริการจากพนักงานขับรถผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลมัย เอกอรุณ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานแผนกจัดซื้อ แผนกตรวจสอบคุณภาพ และแผนกคลังสินค้า ที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งเคมีภัณฑ์ จำนวน 102 คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าไม่ว่าพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ผู้มารับบริการจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็ตาม ก็ได้รับการบริการจากพนักงานขับรถผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธิ ณ ลำพูน (2547) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 394 คนพบว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีโอกาส และ เวลาได้ขึ้นรถรับส่งมากกว่าจึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฬพัฒน์ ช่างสมบูรณ์ (2551) ศึกษาปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการจำนวน 187 คน พบว่าประชาชนที่มีตำแหน่งต่างกัน

ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

5. พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ พจมาส จันทร์เครื่อง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสารไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด จำนวน 296 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสารไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสารไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่าง ส่วนตำแหน่ง และรายได้ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ได้หมั่นให้พนักงานขับรถรับส่งมีความพร้อมในการให้บริการ

2. จากการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยต่ำรองลงมา ผู้วิจัยจึงเสนอแนะนำ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสภาพรถเป็นประจำทุกเดือน เพื่อมีความพร้อมในการบริการ

เชิงการปฏิบัติ

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในเรื่องของการเกิดอุบัติเหตุ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต จะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้บริษัท ไทย เอ็น โอ เค ทำสัญญากับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ให้รับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค เพิ่มขึ้น

2. ด้านความเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความสะอาดของรถรับส่ง หรือทำตารางการตรวจความสะอาดภายในรถรับส่งพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต ก่อนออกปฏิบัติงาน

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ให้พนักงานขับรถรับส่งให้มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการและรู้จักแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

เชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่พนักงาน เพื่อนำผลมาปรับใช้ในการให้บริการพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับ ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ตเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะระยะเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป อาจมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

3. ควรศึกษาข้อมูลจากพนักงานผู้ใช้บริการ ด้วยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ควบคู่กันไป เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และข้อเสนอแนะจากพนักงานผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาข้อมูลจากตัวพนักงานขับรถรับส่งพนักงานด้วย เพื่อจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

จุฬพัฒน์ ช่างสมบูรณ์. (2551). *ปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องอัดอากาศของลูกค้าในนิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฉัตรชัย ชูแก้ว. (2544). *ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนอข่าวอาชญากรรมทางโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชลมัย เอกอรุณ. (2549). *คุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 1, 105-106. วันที่ค้นข้อมูล 26 มิถุนายน 2555. เข้าถึงได้จาก http://library1.nida.ac.th:8000/ipac20/ipac.jsp?session=12505U00H82X4.9167&profile=main&uri=link=3100032@!241369@!3100001@!3100002&aspect=basic_search&menu=search&ri=1&source=202.28.16.2@!hznjnl&term=%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B8%8A%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B9%8C+%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%8A&index=#focus.

ทัศนา มีสุข. (2553). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ อาร์ ที แทรเวล*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีระพันธุ์ แก่นจันทร์. (2542). *ความคิดเห็นของกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบล ที่มีต่อการมีส่วนร่วมของพัฒนากรในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและ การดำเนินงานโครงการพัฒนา.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี.* ปัญหานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประสาน กำจรเมนุกูล. (2552). *จ้วงในมณฑลกวางสีของประเทศจีน: อัตลักษณ์การปรับตัวและลักษณะทางสังคมวัฒนธรรม.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวัฒนธรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พจมาศ จันทร์เครื่อง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริหารของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด,* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

พจมาส จันทร์เครื่อง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษาบริษัทไทยพัฒนากิจขนส่ง จำกัด.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2554). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุทธนา ขันติยะ. (2545). *คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการส่งเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระมิด ฝ่ายรีย์. (2530). *การบริหารการตลาด การศึกษาในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

วราลักษณ์ เศรษฐเสถียง. (2545). *แนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งด้วยรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528). *สินเชื่อเพื่อการเกษตรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิวัฒน์ พิทูรโอฬาร. (2549). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริหารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สำนักควบคุมการขนส่ง. (2551). *รถโดยสารไม่ประจำทาง*. วันที่ค้นข้อมูล 26 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก www.dlt.go.th/tour30/history.htm.

สุทธิ ณ ลำพูน. (2547). *สภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพเอกชน (ตรอ.) จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.

Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA program in private and public Universities in Thailand. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship*. Nova: Southeastern University

Remmers, H. H., Gage H. L., & Rummel. J. F. (1965). *Practical Introduction to Measurement and Evaluation* (2th ed.). New york: Harper & Row.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษา เพื่อทำรายงานปัญหาพิเศษของหลักสูตรปริญญาโท วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ จะนำไปประเมินผลในเชิงวิชาการ และจะไม่มีผลในแง่ลบประการใดต่อท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วยดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ
   - ○ 1) ชาย
   - ○ 2) หญิง
2. อายุ
   - ○ 1) ต่ำกว่า 20 ปี
   - ○ 2) 20-30 ปี
   - ○ 3) 31-40 ปี
   - ○ 4) 41-50 ปี
   - ○ 5) มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา
   - ○ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
   - ○ 2) อนุปริญญา/ ปวส.
   - ○ 3) ปริญญาตรี
   - ○ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

- ○ 1) พนักงานฝ่ายผลิต
- ○ 2) พนักงานประจำสำนักงาน
- ○ 3) ผู้บริหาร
- ○ 4) แม่บ้าน
- ○ 5) พนักงานขับรถ

5. รายได้

- ○ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- ○ 2) 10,000-15,000 บาท
- ○ 3) 15,001-20,000 บาท
- ○ 4) 20,001-25,000 บาท
- ○ 5) มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

6. ช่วงเวลาทำงาน

- ○ 1) ช่วงเช้า
- ○ 2) ช่วงดึก

<u>ตอนที่ 2</u> ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถรับส่ง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วรวุฒิ ทรานสปอร์ต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)				
1. การตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำทุกเดือน				
2. รถรับส่งทำประกันภัยชั้น 1				
3. พนักงานขับรถสามารถรับส่งพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)				
1. พนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการ				
2. พนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถ				
3. พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด				
4. พนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงาน				

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)				
1. พนักงานขับรถพร้อมในการให้บริการ				
2. พนักงานขับรถชำนาญในเส้นทางเดินรถ				
3. พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด				
4. พนักงานขับรถเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงาน				
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)				
1. พนักงานขับรถการจอดรถให้พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ลงได้ตามจุดที่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค ต้องการ				
2. พนักงานขับรถมีอัธยาศัยดีการกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเองกับพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค				
3. การเกิดอุบัติเหตุบริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของพนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค				

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)				
1. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา				
2. พนักงานขับรถรับส่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงที				
3. พนักงานขับรถรับส่งกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงานบริษัท ไทย เอ็น โอ เค				